



AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI
RƏQƏMSAL İNKİŞAF VƏ
NƏQLİYYAT NAZİRLİYİ



İNFORMASIYA
KOMMUNİKASIYA
TEKNOLOGİYALARI AGENTLİYİ

E-Şikayət xidməti üzrə Abunəçi səhifəsindən istifadə TƏLİMATI




Təlimat

Bu Təlimat Telekommunikasiya xidməti istifadəçiləri (abunəçilər) tərəfindən E-Şikayət xidmətinə daxil olmaq, telekommunikasiya sahəsində xidmətlər göstərən Operator və ya Provayderlərə elektron formada müraciət (və ya şikayət) yaratmaq, yaradılmış müraciəti (və ya şikayəti) E-Şikayət xidməti üzərindən Operator və ya Provayderə göndərmək, telekommunikasiya xidməti göstərən Operator və Provayderlər tərəfindən verilmiş cavabların qəbul edilməsi qaydalarını ehtiva edir.





İSTİFADƏÇİ KABİNETİNƏ GİRİŞ



İdentifikasiya nömrəsi ilə Qeydiyyat Ətraflı

Hesabınıza identifikasiya nömrəsi ilə daxil olun

SiMA **SiMA Rəqəmsal İmza ilə** Ətraflı

Hesabınıza SiMA Rəqəmsal İmza ilə daxil olun

Asan İmza **Asan İmza ilə** Ətraflı


Hesabınıza Asan İmza ilə daxil olun

SiMA Token **SiMA Token (Elektron İmza) ilə** Ətraflı

Hesabınıza SiMA Token (Elektron İmza) ilə daxil olun

BSXM **BSXM Elektron İmza ilə** Ətraflı

Hesabınıza BSXM-in imzası ilə daxil olun

 Şərtlər və qaydalar

 Tez - tez verilən suallar

1 ▶

İstifadəçi E-Şikayət xidmətinin Abunəçi səhifəsinə <http://e-complaint.icta.az> ünvanı üzərindən “İdentifikasiya nömrəsi ilə” daxil ola bilər.





YENİ MÜRACİƏTİN (ŞİKAYƏTİN) YARADILMASI

1 ► Yeni müraciətin (və ya şikayətin) yaradılması üçün “+ Yeni şikayət yarat” düyməsinə klik edilir.


2 ► Açılan səhifədə müvafiq sahələr doldurulur.

3 ► «Şikayət yarat» düyməsinə klik edilir.

4 ► Ekranda şikayətin göndərilməsi ilə bağlı məlumat əks olunur.

The screenshot shows the main dashboard of the Information and Communication Technologies Agency. The header includes the agency's name and logo. On the left, there is a sidebar with a menu. The main content area features a search bar and a table with columns for 'Şikayət nömrəsi', 'Fəaliyyət sahəsi', 'Şirkət', 'Mövzu', 'Abunəçi kodu', 'Status', 'Tarix', and 'Əməliyyatlar'. A red box highlights the '+ Yeni şikayət yarat' button in the top left corner.

The screenshot shows the 'Şikayət məlumatları' form. It contains several input fields and dropdown menus for providing complaint details. The fields include: 'Şikayət etdiyiniz fəaliyyət sahəsi', 'Abunəçi kodu', 'Şikayətçi olduğunuz şirkət', 'Şikayət mətni (cəlan simvol sayı: 1000)', 'Şikayətin xarakteristikası', 'Şikayətin mövzusunun seçin', 'Şəhəri seçin', 'Rayonu seçin', 'Küçəni / Kəndi seçin', 'Yeni küçə / kənd əlavə edin', 'Bina / Ev', 'Mənzil', 'Əlaqə nömrəsi', 'Stasionar telefon', and 'E-poçt'. A red box highlights the 'Şikayət yarat' button at the bottom right of the form.


Şikayətiniz uğurla göndərildi





ŞİKAYƏTİN LƏĞV EDİLMƏSİ

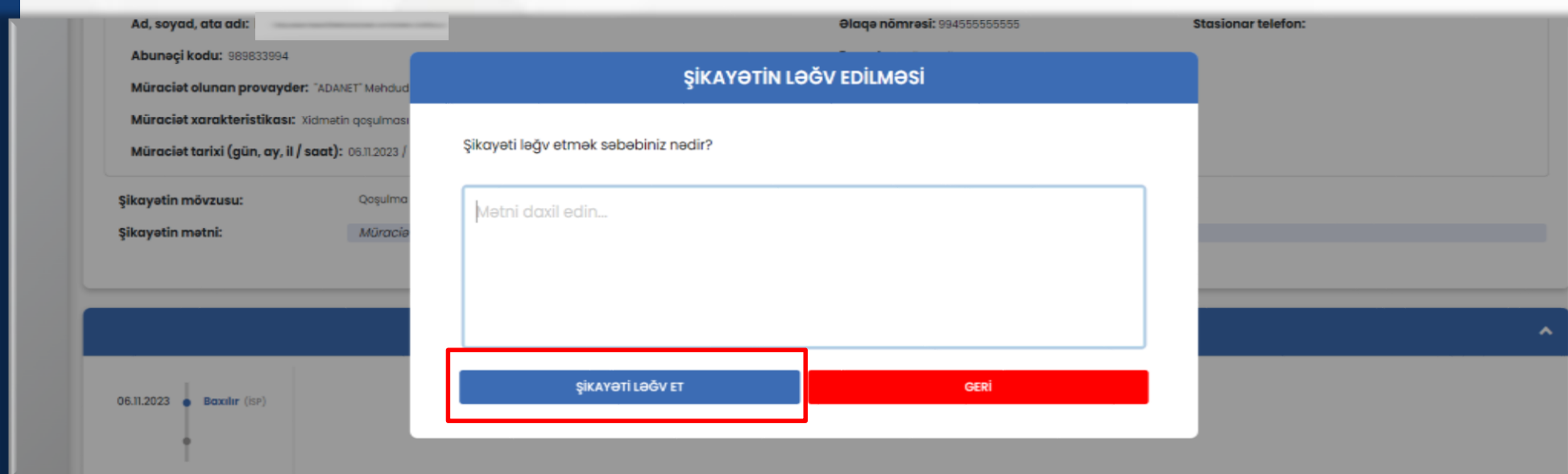
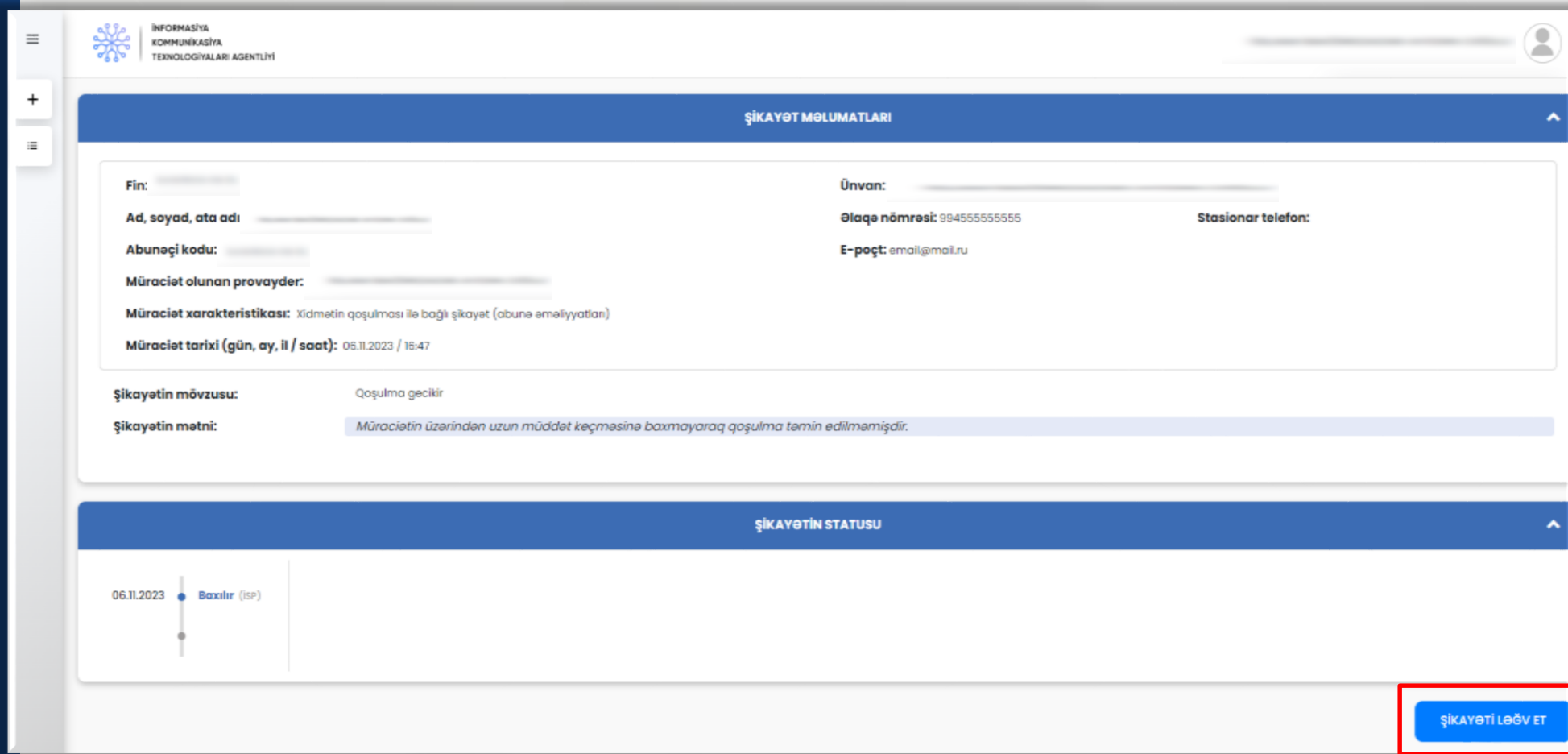
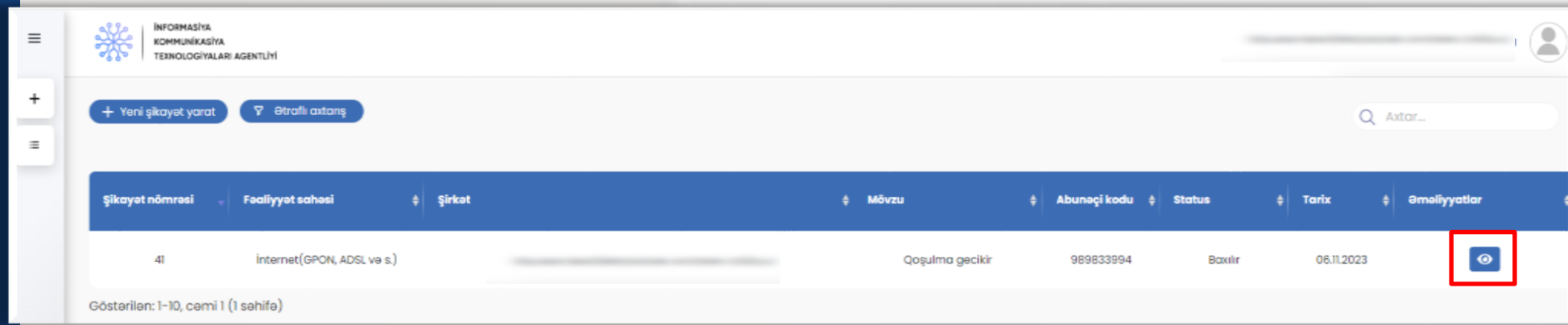
İstifadəçi (abunəçi) şikayəti yaratdıqdan 24 saat ərzində öz şikayətini ləğv etmək imkanına malikdir.

1 ► «Ətraflı» düyməsinə klik edilir.

2 ► «Şikayəti ləğv et» düyməsinə klik edilir.

3 ► Açılan səhifədə şikayətin ləğv edilmə səbəbi yazılır.

4 ► «Şikayəti ləğv et» düyməsinə klik edilərək müraciətin ləğv edilməsi təsdiqlənir.





ŞİKAYƏT TƏMİN OLUNDUQDA

Müraciətə baxılma nəticəsi ilə razılışma

1 ➤ Cavablandırılmış şikayətin «ətraflı» düyməsinə klik edilir.

2 ➤ «Cavab məni qane edir» düyməsinə klik edilir.

3 ➤ «Cavabınızdan əminsinizmi?» seçimi «Bəli» olaraq cavablandırılır.

The screenshot shows a web interface for managing complaints. At the top, there are buttons for 'Yeni şikayət yarat' and 'Ətraflı axtarış'. Below is a search bar and a table of complaints. The table has columns for 'Şikayət nömrəsi', 'Fəaliyyət sahəsi', 'Şirkət', 'Mövzu', 'Abunəçi kodu', 'Status', 'Tarix', and 'Əməliyyatlar'. The table contains three rows of data. The second row is highlighted with a blue background and a 'Yeni' badge. Below the table, it says 'Göstərilən: 1-10, cəmi 3 (1 sahifə)'.

The screenshot shows the details of a complaint. The top section is titled 'ŞİKAYƏT MƏLUMATLARI'. It contains fields for 'Fin: 20ZR5LE', 'Ad, soyad, ata adı:', 'Abunəçi kodu: 2333', 'Müraciət olunan provayder:', 'Müraciət xarakteristikası: Xidmətin qəbulması ilə bağlı şikayət (abunə eməliyyatları)', 'Müraciət tarixi (gün, ay, il / saat): 06.11.2023 / 17:42', 'Şikayətin mövzusu: Qəbulma gecikir', 'Şikayətin mətni: Internetin sürətindən narazıyam', and 'Fayl: 20ZR5LE1699278136file.pdf'. Below this is a section titled 'ŞİKAYƏTƏ İSP TƏRƏFİNDƏN BAXIŞIN NƏTİCƏSİ'. It shows a timeline with two events: '06.11.2023 Şikayət yaradıldı (Abunəçi)' and '06.11.2023 Cavablandırıldı (ISP)'. The 'Şikayətin yaranma səbəbi' is 'Əhatə dairəsinin zəif olması' and the 'STATUS' is 'Həll olunub'. At the bottom, there are two buttons: 'Cavab məni qane edir' (highlighted with a red box) and 'İKTİ-ya müraciət et'.

The screenshot shows a confirmation dialog box with a red exclamation mark icon. The text inside the dialog box reads: 'Cavabınızdan əminsinizmi? Bu prosesi geri qaytara bilməzsiniz!'. There are two buttons at the bottom: 'Bəli' (highlighted with a red box) and 'Xeyr'.



ŞİKAYƏT TƏMİN OLUNMADIQDA

Abunəçi (istifadəçi) tərəfindən müraciətə baxılma nəticəsinin İKTA-ya yönləndirilməsi

1 ➤ Cavablandırılmış şikayətin «ətraflı» düyməsinə klik edilir.

2 ➤ «İKTA-ya müraciət et» düyməsinə klik edilir.

3 ➤ Müraciətə baxılma nəticəsindən narazı olma səbəbi qeyd edilir.

4 ➤ «Göndər» düyməsinə klik edilir.

The screenshot shows a table of complaints with columns for complaint number, activity area, company, subject, subscriber code, status, date, and attachments. The table contains three rows of data.

Şikayət nömrəsi	Fəaliyyət sahəsi	Şirkət	Mövzu	Abunəçi kodu	Status	Tarix	Əməliyyatlar
43	İnternet(GPON, ADSL və s.)		Qoşulma gecikir	787878	Baxılır	06.11.2023	
42	İnternet(GPON, ADSL və s.)		Qoşulma gecikir	2333	Cavablandırıldı	06.11.2023	
41	İnternet(GPON, ADSL və s.)		Qoşulma gecikir	888633994	Lağv edilib	06.11.2023	

The screenshot shows the details of a complaint. It includes fields for Fin, Ad, soyad, ata adı, Abunəçi kodu, Müraciət olunan provayder, Müraciət xarakteristikası, Müraciət tarixi (gün, ay, il / saat), Şikayətin mövzusu, Şikayətin mətni, and Fayl. The complaint status is 'Cavablandırıldı' (Responded).

ŞİKAYƏT MƏLUMATLARI

Fin: 2DZR5LE
Ad, soyad, ata adı: _____
Abunəçi kodu: 2333
Müraciət olunan provayder: _____
Müraciət xarakteristikası: Xidmətin qoşulması ilə bağlı şikayət (abunə əməliyyatları)
Müraciət tarixi (gün, ay, il / saat): 06.11.2023 / 17:42

Şikayətin mövzusu: Qoşulma gecikir
Şikayətin mətni: İnternetin sürətindən narazıyam
Fayl: 2DZR5LE1699278136file.pdf

Ünvan: _____
Əlaqə nömrəsi: 994506006060
Stasionar telefon: _____
E-poçt: email@mail.ru

ŞİKAYƏTƏ ISP TƏRƏFİNDƏN BAXIŞIN NƏTİCƏSİ

06.11.2023 • Şikayət yaradıldı (Abunəçi)
06.11.2023 • Cavablandırıldı (ISP)

Şikayətin yaranma səbəbi: Əhatə dairəsinin zəif olması
STATUS: Həll olunub

Şikayət həll olundu.

[Cavab məni qane edir](#) [İKTA-ya müraciət et](#)

The screenshot shows a form for filing a complaint with İKTA. It includes fields for Abunəçi kodu, Müraciət olunan provayder, Müraciət xarakteristikası, Müraciət tarixi (gün, ay, il / saat), Şikayətin mövzusu, and Şikayətin mətni. The form is titled 'Şikayəti İKTA-ya yönəltmək səbəbiniz nədir?' (What is the reason for filing your complaint with İKTA?).

Abunəçi kodu: 787878
Müraciət olunan provayder: _____
Müraciət xarakteristikası: Xidmətin qoşulması
Müraciət tarixi (gün, ay, il / saat): 06.11.2023 / _____
Şikayətin mövzusu: Qoşulma
Şikayətin mətni: Videolar

Şikayəti İKTA-ya yönəltmək səbəbiniz nədir?

Mətni daxil edin...

[Göndər](#) [Lağv et](#)